

学校编码: 10384

学 号: 17920081151236



分类号____密级____

UDC____

样式定义: 目录 1: 字体: Times
New Roman, 小三

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

券商营业部咨询服务产品化研究

Research for the Tangibility of the Investment
consulting service

带格式的: 字体: 二号, 非加宽量
/ 紧缩量

带格式的: 字体: 小三

带格式的: 字体: 小三

周怡宁

指导教师姓名: 屈文洲 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2012 年 02 月

论文答辩日期: 年 — 月

学位授予日期: 年 — 月

带格式表格

答辩委员会主席_____

评 阅 人_____

2012 年 02 月

券商营业部咨询服务产品化研究

周怡宁

指导教师 屈文洲 教授

厦门大学

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘要

自 2002 年 5 月 1 日,中国证监会宣布佣金制度由固定佣金制向浮动佣金制转变以来,证券公司传统粗放式经营的生存条件不复存在,经纪业务的高盈利时代一去不复还。面对当前激烈的经纪业务市场竞争,行业佣金率持续下滑现状,以佣金收入为核心支柱的证券经纪业务不得不谋求新战略、新转变,因此,发展投资咨询增值服务提升利润也就成为众多证券公司的选择。虽然目前众多券商在推动营业部投资顾问咨询服务,但是管理比较粗放,员工激励、服务标准、绩效评估等方面都存在问题。本文先对证券经纪业务现状进行分析,阐述和介绍现代咨询服务管理理论方法,结合参考券商营业部投资咨询业务现状,探索咨询业务产品化管理方法,尝试通过理论与实践相结合的方法,寻找优化投资顾问咨询业务管理方法,从而达到推动券商营业部投资顾问咨询业务更好发展的目的。

关键词: ~~证券公司~~—投资顾问 ~~投资咨询~~-服务__产品化

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

Since May 1, 2002, China Securities Regulatory Commission announced that the commission system is composed of a fixed commission system to the floating commission system; Securities Company traditional extensive operating condition was no longer exists. Faced with the current fierce market competition, commission rate glides continuously, the securities company has to seek new strategies, and then the investment consulting service becomes the choice of securities company choice. However, consulting service management is still relatively extensive in the securities business department, such as the problem of staff motivation, service standards, performance evaluation and so on. This article analyze the current situation of securities brokerage business firstly, and then introduce the investment consulting management theory, and tries to combine theory with practice to search and optimization of investment consulting management method. In order to make investment consulting business development becomes more successful.

Key Words: ~~Securities Company~~; Investment consultant; Consulting service; Tangibility

厦门大学博硕士论文摘要库

绪	论
...	...
第一章 证券行业经纪业务现状	333
第一节 券商业务结构现状介绍	333
第二节 经纪业务现状	555
第三节 经纪业务生存环境分析	877
第四节 经纪业务未来发展方向	12111
第二章 咨询业务管理理论方法	151414
第一节 咨询服务性质	151414
第二节 咨询服务定价原则与策略	151414
第三节 咨询服务营销策略	191818
第四节 咨询服务绩效评估实施方法	222121
第三章 营业部投资顾问咨询服务产品化研究	262425
第一节 投资顾问咨询服务情况介绍	262425
第二节 投资顾问咨询服务产品设计	292627
第三节 投资顾问咨询产品营销	353233
第四节 投资顾问咨询产品绩效评估	363334
第四章 主要结论	393536
附	录
...	...
参 考 文 献	...
...	...

带格式的: 字体: (默认) Times New Roman, 小四

带格式的: 分散对齐

带格式的: 分散对齐, 缩进: 左侧: 0 厘米

带格式的: 分散对齐

带格式的: 分散对齐, 缩进: 左侧: 0 厘米

带格式的: 分散对齐

带格式的: 分散对齐, 缩进: 左侧: 0 厘米

带格式的: 分散对齐

致

谢

... . 5 3 4 7 4 7

CONTENT

Preface	1
Chapter 1 Securities brokerage business status	3
1.1 The securities industry situation presents.....	3
1.2 Brokerage business situation	5
1.3 Brokerage business environment analysis.....	7
1.4 Brokerage business development direction	11
Chapter 2 Consulting business management theory	14
2.1 Management advisory services property	14
2.2 Pricing principle and strategy of consulting services	14
2.3 Services marketing management	18
2.4 Consulting services performance evaluation	21
Chapter 3 Tangibility of the Investment consulting	
s e r v i c e 2	<u>4</u> <u>5</u>
3.1 Investment consulting services development	
c o u r s e 2	<u>4</u> <u>5</u>
3.2 Investment consulting services product	
d e s i g n 2	<u>6</u> <u>7</u>
3.3 Investment consulting	
m a r k e t i n g 3	<u>2</u> <u>3</u>
3.4 Investment consulting product performance	
e v a l u a t i o n 3	<u>3</u> <u>4</u>
C h a p t e r	4
Conclusion	3 <u>5</u> <u>6</u>

带格式的：分散对齐

Appendix.....	37
---------------	----

8

Reference.....	46
----------------	----

6

Acknowledgements.....	47
-----------------------	----

7

绪 论

一、研究背景与目的

笔者在券商营业部从事投资顾问工作，之所以选此为题是考虑到 MBA 教育讲求理论结合实践，希望经过三年系统学习后，借此论文写作之际，将主观化、经验化的部分工作用理论来武装，使得工作更加具有合理性和方向性。

我国证券经纪业务目前处在一个转型和创新的关键期，经纪业务竞争同质化、产品和服务单一化、投资者需求多样化、佣金价格战白热化，这些都是整个行业面临严峻的挑战。针对这种现状，很多券商也开始寻找突围的方向，有的注重建立以客户需求为中心的经纪服务模式，以通畅的证券交易通道服务为基础，通过有效的信息沟通，向客户不断地提供投资咨询和业务新产品，实现客户资产保值增值；有的注重开拓收入多渠道，创建增值服务收费模式，即“证券交易佣金收入+增值服务收入+其他收入”的模式。虽然不同的模式有不同的侧重，但无论哪种模式都无法回避客户对投资咨询的业务需求。从目前券商开展的投资顾问咨询服务上看，总体管理依然比较粗放，绝大多数仅限于对存量客户池分级划分，然后分配不同投资顾问进行服务，投资顾问一方面负责对客户提供投资咨询参考，一方面进行新产品的推销销售。这种管理模式忽略了专岗专职；同时缺乏有效地考核标准，使投资顾问缺乏工作积极性；另外无形的咨询服务给营销推广也带来问题。如何更加合理的实施投资顾问咨询业务的管理，如何推动该业务的快速发展，关系到证券公司能够新的着力点快速把握市场，在这转型期首先突出重围。

二、研究内容与方法

本文属于实证研究，以笔者所在的券商营业部为研究对象，以整个证券经纪行业和厦门辖区的情况为研究背景，通过经纪业务行业现状的分析，结合咨询管理理论方法，对券商营业部投资顾问服务产品化展开研究，并根据实际运行结果做出总结和展望。本文共分为五个部分，绪论部分主要说明研究背景、方法、目的等；第一章对证券经纪业务的历年经营数据做定量分析，对券

商营业部所在的经纪业务作五力模型定性分析，阐述转型升级投资顾问咨询业务的必然性；第二章主要介绍了咨询服务管理的理论方法，其中包括服务定价、服务营销、绩效考核方法等；第三章主要将理论方法与实际工作相结合，对服务产品化的设计、定价、营销和考核做出阐述；第四章则介绍了在实际运行服务产品化后的效果。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库